



| | |
|---|--|
| Titre du poste : Conseiller - Expérience Visiteurs Sénior | Statut et horaire : Permanent – temps partiel 7,5h par semaine, les samedis. |
| Supérieur(e) immédiate(e) : Coordonnatrice – Expérience visiteurs | Salaire : À déterminer |

Sommaire

Au cœur de l'équipe Expérience visiteurs, le ou la Conseiller(e) Expérience Visiteurs sénior est un atout important pour la réalisation des objectifs du département.

Il ou elle est la première image du zoo pour les visiteurs (grand public ou groupes scolaires et privés). Il doit être à l'aise en service à la clientèle, en vente et faire preuve d'un grand sens de l'organisation et de l'initiative.

La fonction primaire de ce poste est d'exécuter les tâches générales liées à l'expérience des visiteurs qui se déroulent dans le bureau de l'aire d'accueil et la boutique, qui comprend les éléments suivants, mais sans s'y limiter : comptoir d'accueil, aide à l'accueil des fêtes, boutique cadeaux, paiements, distribution du courrier et opérations de publipostage, préparation de document, ... Le ou la Conseiller(e) Expérience Visiteurs Sénior peut communiquer de différentes façons : en personne, par téléphone, par courriel.

Responsabilités principales

- Accueillir les visiteurs (incluant les groupes) et transmettre l'information sur les activités;
- Organiser les réservations : présenter les activités éducatives du Zoo Ecomuseum et prendre les réservations pour celles-ci grâce au logiciel interne et aux processus mis en place, répondre aux demandes liées aux réservations, organiser l'accueil des groupes, les modalités de paiement et la perception des coûts d'entrée résultants;
- Utiliser la caisse à l'accueil et à la boutique souvenir;
- Répondre au téléphone et aux courriels;
- Entretenir la boutique cadeaux et aider à recevoir les commandes;
- Soutien à la préparation de documents (relire, découper, plastifier, etc.);
- Aider à cerner et à résoudre les problèmes touchant la clientèle en temps opportun;
- Participer à formation et à la supervision des Conseillers et Préposés Expérience Visiteurs;
- Produire des rapports sur les déroulements des journées;
- Être le point de contact entre les superviseurs et les employés du département;
- Autres tâches connexes;

Qualifications et expérience

- Un an d'expérience dans un poste similaire en service à la clientèle;
- Un an d'expérience en supervision (un atout)
- Le ou la titulaire doit être parfaitement bilingue et avoir une excellente capacité de communiquer par écrit en français et en anglais, étant donné que les tâches de ce poste nécessitent d'offrir un service à une clientèle anglophone;
- Il ou elle doit avoir une connaissance de l'ensemble Office de Microsoft (Word, Excel et Outlook).
- Il ou elle doit être citoyen(ne) canadien(ne) ou résident(e) permanent(e) ou avoir le statut de réfugié(e) et/ou avoir le droit de travailler au Canada.

Compétences (habiletés et comportements)

- Attitude positive;
- Grande motivation envers le travail;
- Bon sens de l'organisation;
- Forte orientation clientèle et capacité de gérer les problèmes et les relations avec les clients de manière professionnelle;
- Autonomie et capacité de gérer des projets et des tâches multiples simultanément;
- Capacité de travailler en équipe ou de façon autonome;
- Capacité manifeste d'établir et d'entretenir des relations d'équipe et interfonctionnelles;
- Excellentes aptitudes pour la communication verbale et écrite;
- Capacité d'articuler des idées de façon convaincante, honnête et persuasive de manière à ce que les messages soient clairs, bien compris et conformes aux objectifs du Zoo Ecomuseum;
- L'exactitude, la rapidité d'exécution et une excellente capacité de suivi sont essentielles;
- Capacité d'apprendre rapidement, sens de l'initiative et volonté de réussir.

Veillez soumettre votre curriculum vitae par courriel à :

rh@ecomuseum.ca

Seul(e)s les candidat(e)s retenu(e)s pour une entrevue seront contacté(e)s.